

お客さまの満足と利便性向上

NTTグループは、お客さまにご満足いただける情報通信サービスを提供するため、常に製品・サービスの品質、技術の向上に努めています。また、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて、だれにとっても使いやすい製品やサービスの開発と提供に取り組んでいます。

お客さま満足の追求と品質管理体制の整備

主な
ステークホルダー
の皆さま

お客さま

社員
(社員・家族・OB)

お客さまにご満足いただける製品・サービス実現のために



NTTグループ各社では、お客さまの声をお聞かせいただけるさまざまな仕組みを構築し、そこで収集したご意見・ご



NTTファシリティーズ「CSマガジン」



NTTドコモ「CSレポート」

要望を事業活動の改善やサービスの開発に生かし、お客さま満足（CS）の向上に努めています。

また、社員のCSマインドを育成し、CS向上の活動を浸透させていくため、各社で独自の活動に取り組んでいます。

品質管理体制の整備



NTTグループでは、製品・サービスの改善・向上を図り、お客さまの声にこたえるために、品質マネジメントの国際規格ISO9001認証の取得などの取り組みを実施することで、品質管理体制の整備に取り組んでいます。

ユニバーサルデザイン・サービスの開発

主な
ステークホルダー
の皆さま

お客さま

国・行政機関

全ての人が使いやすい製品・サービスを開発



NTTグループは、高齢化社会が進むなかで、通信サービスが「全ての人のために使いやすいものでなければいけない」と考えています。そうしたユニバーサルデザインの考えを社員に浸透させるとともに、高齢者や障がい者の方も利用しやすいコミュニケーションツールを提供するため、だれもが使いやすい製品・サービスの開発に取り組んでいます。

世界初、生放送ニュース番組の全自動字幕制作システムを提供開始



NTTコミュニケーションズは、世界初の試みとして、放送局の生放送ニュース番組向けに「全自動リアルタイム字幕制作

システム」の提供を2008年1月より開始しました。本システムを利用すれば、準備時間は最短10秒程度で、放送中の運用人員も必要なく、手軽に生放送のニュース番組に字幕が付与できます。

現在、聴覚障がいや加齢による国内の難聴者は約600万人と言われています。これを受け総務省では、平成29年度までに特定の一部を除く全ての番組に字幕を付与することを目標とする指針を制定しました。本システム提供はこれを先取りしたものであり、事前に登録したニュース原稿をリアルタイムで自動送出する方式で、視聴者にとって表示遅延の少ない字幕の自動制作を実現しました。



リアルタイムに表示される字幕



お客さまから年間35万件の声を収集

製品・サービス、故障などのほか、お客さまのご意見・ご要望をお伺いする「お客さま相談センタ（お客さま相談室）」を設置しています。また、Webサイトやメールでも受け付ける体制も整えています。



社員のCSマインドを育成

お客さま対応部門のスタッフをはじめとした社員のCSマインドの育成に取り組んでいます。「対応コンテスト」の実施や、CS向上に貢献した社員の表彰、また、CS向上の成功事例の共有や他社CS担当者との交流会などを各社で実施しています。



お客さまの声をサービス改善に活用

インターネットサービス「OCN」のWebサイト上にお客さまからご意見・ご要望をいただく仕組みをつくっています。寄せられた声はサービス改善に生かしており、改善内容はWebサイトで公開しています。



Webサイトのアクセシビリティを診断

Webサイトのアクセシビリティを簡単に診断できるチェックツール「はなまるチェッカー」を開発し、NTTサイバーコミュニケーション総合研究所のWebサイト上でトライアルサービスを公開しています。このサービスは視覚障がいの方も音声ブラウザを使って利用することができます。



「はなまるチェッカー」



声が聞き取りやすい「骨伝導レシーバマイク」を発売

加齢による難聴や聴覚障がいでお悩みの方のためのコミュニケーションツールとして、骨伝導レシーバマイク「サウンドリーフプラス」を発売しました。振動を骨から聴覚神経に伝えるため、騒音の中でも相手の声が聞き取りやすいなどの特長をもっています。



「あんしん」「かんたん」「しんせつ」「見やすい」に配慮した携帯電話

だれもが使いやすいデザイン・機能・装備などに配慮した携帯電話「らくらくホン」のさらなる製品性向上に取り組んでいます。今後も、ユニバーサルデザインのガイドラインを策定するなどして、より使いやすさを追求した携帯電話の充実を進めていきます。



ユニバーサルデザインの考えに基づく活動が内閣総理大臣賞を受賞

ユニバーサルデザインの考えに基づく「ドコモ・ハーティスタイル」の活動が、平成19年度バリアフリー化推進功労者表彰の内閣総理大臣表彰を受賞しました。だれもが使いやすい端末開発のほか、ドコモショップのバリアフリー化、テレビ電話によるサポート、点字や音声の取扱説明書などが、ドコモのユニバーサルデザイン全体の取り組みとして評価を受けました。

